

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MEMBELI SOLAR DI SPBN UJUNGBATU JEPARA



PROPOSAL

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh :

NAMA : ALI SUROSO
NIM : 061 0000 870
JURUSAN : MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
NAHDLATUL ULAMA (STIENU)
JEPARA
2009**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MEMBELI SOLAR DI SPBN UJUNGBATU JEPARA

NAMA : ALI SUROSO

NIM : 061 0000 870

JURUSAN : MANAJEMEN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan tim penguji
skripsi program S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama
(STIENU) Jepara.

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

NURUL KOMARYATIN, SE. M.Si.

Tgl.....

NURUL HUDA, SE.

Tgl.....

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MEMBELI SOLAR DI SPBN UJUNGBATU JEPARA

NAMA : ALI SUROSO

NIM : 061 0000 870

JURUSAN : MANAJEMEN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama (STIENU) Jepara.

Pada hari Minggu, tanggal 28 Maret 2009.

Penguji I

Penguji II

Drs. H. M. ZAINURI, MM.

MUCH. IMRON, SE, MM.

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Manajemen

BENING KRISTYASSARI, SE.

HALAMAN MOTTO

- ❖ Orang kaya bukanlah karena banyaknya harta tetapi (yang disebut) orang kaya ialah kaya jiwanya. **(HR. Bukhori dan Muslim dari Abu Hurairah)**
- ❖ Kesuksesan tak akan datang bila tidak diraih dan diperjuangkan bekerja semaksimal kemampuan sisanya serahkan pada-Nya. Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi halus dan dengan agama hidup jadi terarah dan bermakna. **(H.A. Mukti Ali)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Keluarga besarku, istri dan anak-anakku yang selalu memberiku do'a, waktu dan dorongan.
2. Teman-temanku sekantor dan sealmamater, serta semua pihak yang membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

ABSTRAKSI

Kini usaha di bidang bahan bakar semakin banyak, setelah kondisi permealbelan di Jepara banyak yang bangkrut. Bisa dilihat banyak bermunculan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) yang ada di Jepara, hal ini tidak menuntut kemungkinan akan terjadi persaingan yang ketat untuk merebutkan konsumen. Masyarakat dalam membeli solar biasanya dipengaruhi oleh pelayanan, lokasi, dan ketersediaan solar. Pelayanan yang baik pada SPBN sangat diharapkan oleh nelayan, lokasi SPBN yang dekat juga sangat diharapkan oleh nelayan, dan tersedianya solar pasti juga diharapkan oleh nelayan. Dengan memperhatikan uraian tersebut, skripsi ini mengambil judul : “ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MEMBELI SOLAR DI SPBN UJUNGBATU JEPARA”.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan, lokasi, dan ketersediaan produk terhadap keputusan konsumen untuk membeli solar di SPBN Ujungbatu Jepara. Sampel dari populasi sebanyak 96 orang atau pembeli solar pada SPBN Ujungbatu Jepara. Teknik analisis yang digunakan regresi berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis dengan uji t dan uji F.

Analisis regresi berganda diperoleh persamaan $Y = -3,988 + 0,167X_1 + 0,316X_2 + 0,573X_3$, berarti bahwa variabel pelayanan (X_1), variabel lokasi (X_2) dan variabel ketersediaan produk (solar) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen untuk membeli (Y) solar pada SPBN Ujung Batu Jepara. Hasil analisis koefisien determinasi ditunjukkan bahwa variabel pelayanan, lokasi, dan ketersediaan produk secara bersama-sama mempengaruhi perubahan keputusan konsumen untuk membeli solar sebesar 67,6%, dan sebesar 32,4% dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya harga. Hasil perhitungan uji t untuk pelayanan didapat nilai $t_{hitung} = 2,246 > t_{tabel} = 1,658$ dan nilai signifikan $0,027 < 0,05$. Uji t untuk lokasi didapat $t_{hitung} = 4,192 > t_{tabel} = 1,658$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Uji t untuk ketersediaan produk didapat $t_{hitung} = 5,699 > t_{tabel} = 1,658$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi secara individu variabel pelayanan, lokasi, dan ketersediaan produk mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan konsumen untuk membeli solar di SPBN Ujungbatu Jepara. Hasil uji F didapat nilai $F_{hitung} = 63,941 > F_{tabel} = 2,68$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi variabel pelayanan, lokasi, dan ketersediaan produk secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk membeli solar di SPBN Ujungbatu Jepara. Saran yang disampaikan yaitu sebaiknya pihak SPBN Jepara memberikan pelayanan yang lebih baik, lokasi sebaiknya diperluas, dan diusahakan jangan sampai terjadi keterlambatan solar.

Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Ketersediaan Produk, Keputusan Konsumen Untuk Membeli.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MEMBELI SOLAR DI SPBN UJUNGBATU JEPARA” sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama (STIENU) Jepara.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, baik moril maupun materiil, sehingga dapat terselesainya penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak H. Setiyono, SE. MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama (STIENU) Jepara.
2. Ibu Nurul Komaryatin, SE. MSi. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Nurul Huda, SE. selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktunya dan sabar memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen serta staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama Jepara.
5. Manajer SPBN Kabupaten Jepara yang telah memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku atas do'a dan segala fasilitas yang diberikan padaku.
7. Istri dan anak-anakku yang telah mengisi kebahagiaan di hari-hariku dan yang menjadikan penyemangat hidupku sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Kawan-kawanku yang telah memberi dorongan dan membantu penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai, “makasih semuanya”.

Penulis menyadari walaupun telah terwujudnya skripsi ini dengan usaha yang semaksimal mungkin, akan tetapi segala kekurangan dan ketidaksempurnaan selalu masih ada banyak kekurangannya. Oleh karena itu saran yang sifatnya membangun demi kebaikan dari skripsi ini sangat penulis harapkan. Sebagai penutup penulis sadar kalau sebagai manusia biasa tidak luput dari kekeliruan dan kekilafan. Maka dari itu sudilah kiranya para pembaca memberi maaf yang sebesar-besarnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jepara, Februari 2010
Penulis

ALI SUROSO
NIM : 061 0000 870

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup Masalah | 3 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 3 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Landasan Teori..... | 7 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran..... | 18 |

| | |
|---------------------|----|
| 2.4. Hipotesis..... | 19 |
|---------------------|----|

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Definisi Operasional Variabel..... | 20 |
| 3.2. Variabel Penelitian..... | 21 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data..... | 22 |
| 3.4. Populasi dan Sampel..... | 22 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data..... | 23 |
| 3.6. Metode Pengolahan Data | 24 |
| 3.7. Metode Analisis Data..... | 25 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 30 |
| 4.2. Penyajian Data Responden..... | 37 |
| 4.3. Analisis Data | 40 |
| 4.4. Pembahasan..... | 47 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 50 |
| 5.2. Saran..... | 51 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 52 |
|-----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur | 39 |
| Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 40 |
| Tabel 4.4 Coefficients | 41 |
| Tabel 4.5 Model Summary | 42 |
| Tabel 4.6 ANOVA | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 21 |
| Gambar 3.1 Distribusi t..... | 28 |
| Gambar 3.2 Distribusi F..... | 29 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi SPBN Kabupaten Jepara | 36 |
| Gambar 4.2 Uji t untuk Pelayanan..... | 44 |
| Gambar 4.3 Uji t untuk Lokasi | 44 |
| Gambar 4.4 Uji t untuk Ketersediaan Produk..... | 45 |
| Gambar 4.5 Uji F | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|----------------------------------|
| LAMPIRAN 1 | KUESIONER PENELITIAN |
| LAMPIRAN 2 | DATA HASIL PENELITIAN |
| LAMPIRAN 3 | REGRESSION (<i>OUTPUT</i> SPSS) |
| LAMPIRAN 4 | TABEL t |
| LAMPIRAN 5 | TABEL F |

